

INDUSTRY meet DEALER

13 settembre 2023 – **Museo Lavazza**

RIVOLUZIONE SERVICE

Sviluppare profitto creando una nuova
Customer Experience basata su nuovi
processi, strumenti e comportamenti



MARCO FOSSATI
Trainer e Coach
Quattroruote Professional

GIOVANNI POZZI
Responsabile Service
Gruppo Bossoni

13 settembre 2023
MUSEO LAVAZZA
Piemonte

INDUSTRY
meet
DEALER

SERVICE: ODI ET AMO



13 settembre 2023
MUSEO LAVAZZA
Piemonte

INDUSTRY
meet
DEALER

PERCHÉ RIVOLUZIONE?



OCCORRE IL
CORAGGIO DI
OSSERVARE LA
REALTA' PER
PROGETTARE IL
FUTURO

13 settembre 2023
MUSEO LAVAZZA
Piemonte

INDUSTRY
meet
DEALER

LA REALTA' - LATO DEALER



MARGINALITA' A RISCHIO



PROBLEMI CONTINUI

13 settembre 2023
MUSEO LAVAZZA
Piemonte

INDUSTRY
meet
DEALER

LA REALTA' - LATO CLIENTE



TEMPO PERSO E
NESSUNA ESPERIENZA



DIGITALIZZAZIONE
INCOMPLETA



N.P.S.: VALE SOLO IL 9 O 10

13 settembre 2023
MUSEO LAVAZZA
Piemonte

INDUSTRY
meet
DEALER

IL FUTURO...



ELETTRIFICAZIONE



CONTRATTO DI
AGENZIA



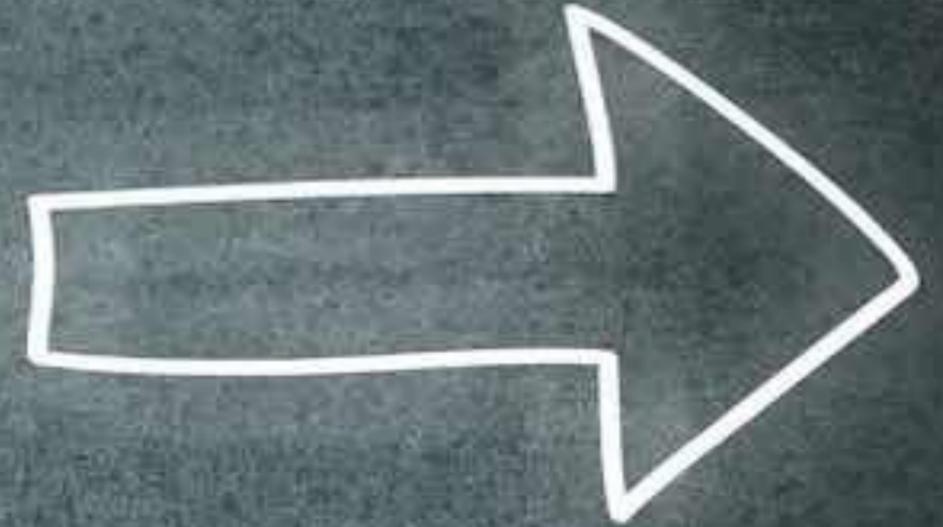
NUOVI SISTEMI
DISTRIBUTIVI RICAMBI

13 settembre 2023
MUSEO LAVAZZA
Piemonte

INDUSTRY
meet
DEALER



QUINDI?



IMMOBILISMO

REAZIONE

CUSTOMER & EMPLOYEE EXPERIENCE:



13 settembre 2023
MUSEO LAVAZZA
Piemonte

INDUSTRY
meet
DEALER

I 6 PILASTRI DELLA CX - KPMG



13 settembre 2023
MUSEO LAVAZZA
Piemonte

INDUSTRY
meet
DEALER

PROCESSI



BALANCE FISICO E
DIGITALE



PROCESSI ORIENTATI
AL RISULTATO NON AL
COMPITO



MOBILITY EXPRIENCE

13 settembre 2023
MUSEO LAVAZZA
Piemonte

INDUSTRY
meet
DEALER

COMPORAMENTI



APPROCCIO POSITIVO



REGALARE
UN'ESPERIENZA A
OGNI CLIENTE



DIVERTIRSI: PROVARE
PIACERE NEL LAVORO
E CON I CLIENTI

13 settembre 2023
MUSEO LAVAZZA
Piemonte

INDUSTRY
meet
DEALER

IL NOSTRO OSPITE



GIOVANNI POZZI

RESPONSABILE SERVICE



13 settembre 2023
MUSEO LAVAZZA
Piemonte

INDUSTRY
meet
DEALER



QUANTO E' **SOSTENIBILE** IL SERVICE IN **FUTURO**, SE OGGI NON PRENDIAMO IN MANO **IL VOLANTE DEL BUSINESS?**

13 settembre 2023
MUSEO LAVAZZA
Piemonte

INDUSTRY
meet
DEALER



*NON DOVREMMO PRENDERE COSCIENZA
CHE PER FARE PROFITTO DOBBIAMO
RIVEDERE IL NOSTRO **MODELLO DI BUSINESS**
E **DISTINGUERE PROCESSI, SERVIZIO E
MODALITA' DI ACCESSO PER DIFFERENTI
CLIENTI?***

A blurred background image showing two men in business attire shaking hands in what appears to be a car dealership or office setting. The man on the left is wearing a dark suit, and the man on the right is wearing a light blue shirt and dark trousers. A car is partially visible in the foreground on the right.

*I **MODELLI ORGANIZZATIVI** DEL DEALER
MULTISEDE, MULTIBRAND POSSONO ESSERE
LA **SOMMA DEI RUOLI** CHE LE **CASE AUTO**
DISEGNANO PER SERVICE MONOBRAND E
MONOSEDE?*

*SU QUESTO I **DEALER** NON DOVREBBERO
ESSERE PIU' **AUTONOMI** E MENO **INGESSATI**?*



LE AZIENDE SONO FATTE DI PERSONE ED OGGI
IL **CAPITALE UMANO** E' SEMPRE PIU' **DIFFICILE**
DA TROVARE, FORMARE, LEGARE
ALL'AZIENDA.

QUANTO **INVESTIAMO SUL CAPITALE UMANO?**

COME POSSIAMO **INGAGGIARLO** E FARE IN
MODO CHE **PORTI VALORE?**

13 settembre 2023

MUSEO LAVAZZA

Piemonte

INDUSTRY
meet
DEALER



RIVOLGERSI AD UN **SERVICE AUTOMOTIVE**
OGGI E' **UN'ESPERIENZA PER UN CLIENTE?**

NON SIAMO TROPPO **ATTENTI AL COMPITO E**
POCO ALL'ESPERIENZA CHE FACCIAMO
VIVERE?

CI **CHIEDIAMO** VERAMENTE CHE COSA
POTREBBE **INTERESSARE QUEL CLIENTE E**
COME STUPIRLO E SODDISFARLO?

13 settembre 2023
MUSEO LAVAZZA
Piemonte

INDUSTRY
meet
DEALER

GRAZIE!

INDUSTRY
meet
DEALER